

## ***ANTE SUSPENSIÓN DE OPERACIONES AÉREAS POR PARTE DE VIVA AIR LA SIC ORIENTA A LOS AFECTADOS***

- ***Los usuarios podrán demandar ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la SIC para solicitar la solución de su caso por la suspensión de las operaciones aéreas de Viva Air.***
- ***Si el afectado decide demandar, adicionalmente podrá solicitarle a la SIC medidas cautelares con el fin de obtener de manera anticipada una solución a su caso. Dichas medidas podrían consistir en la devolución de su dinero, hasta cubrir gastos de alojamiento transporte y alimentación.***
- ***A través de la Red Nacional de Protección al Consumidor, la SIC ofrece orientación gratuita en 19 aeropuertos donde hay mayor concentración de usuarios afectados.***

**Bogotá D.C., 28 de febrero de 2023.** La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de juez en materia de Protección al Consumidor a través de su Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, entrega lineamientos para orientar a los ciudadanos afectados por la suspensión de la operación aérea de Viva Fast Colombia S.A.S – Viva Airlines Perú SAC, por lo que les pide tener en cuenta lo siguiente:

En caso de haber comprado tiquetes de vuelos a la aerolínea VIVA y haberse visto afectado por la suspensión de la operación aérea, puede acudir a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver su caso mediante la interposición de una demanda por una presunta vulneración de sus derechos como consumidor.

En caso de acudir a la entidad para presentar una demanda a través de esta delegatura, debe tener presente que, si el vuelo adquirido fue de carácter nacional, **la demanda debe ser interpuesta contra la sociedad Fast Colombia S.A.S.** por otra parte si el vuelo es **internacional la demanda deberá ser en contra de Viva Airlines Perú SAC.**

La demanda podrá ser interpuesta utilizando el aplicativo “Demande aquí” (<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/>) disponible en la página Web de la entidad la cual deberá radicar al correo electrónico ([contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)). También, podrá radicarla en forma presencial en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio en la Carrera 7 No. 31 A – 36 piso 3 de la ciudad de Bogotá D.C..

Por otra parte, es importante señalar que de manera simultánea con la presentación de la demanda y en el mismo escrito, el afectado podrá pedirle a la Superindustria que, en su calidad de Juez, decrete medidas cautelares encaminadas a obtener de manera anticipada, ágil y expedita una solución a su caso de manera previa a proferir la sentencia. Dichas medidas podrían consistir en:

\* La devolución de dinero

- \* La reubicación del vuelo en otra aerolínea con cargo a la demandada.
- \* Que mientras se solucione el problema se cubran los gastos de transporte, alojamiento y alimentación.
- \* La reprogramación de los tiquetes en un plazo determinado sin aplicación de multas o incrementos en el valor, entre otras.

Adicionalmente la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Red Nacional de Protección al Consumidor, está ofreciendo orientación presencial a los usuarios afectados, que se encuentran en los aeropuertos de 19 ciudades del país, con el propósito de que conozcan cómo hacer valer sus derechos.

Por otra parte, se permite aclarar que las reclamaciones administrativas (quejas y denuncias) relacionadas con la misma empresa, deberán ser dirigidas a la Superintendencia de Puertos y Transporte, entidad que tiene la competencia para defender los derechos de los consumidores y usuarios del sector transporte, según lo dispuesto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.

*¡Superintendencia de Industria y Comercio,  
confianza que construye progreso!*